

**Pedagogická fakulta**  
**Univerzita Hradec Králové**  
**HODNOCENÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE**  
**Posudek vedoucího**

**Jméno autora:** Bc. Kristýna Šrámková  
**Název práce:** Efektivní komunikace v krizových situacích  
**Vedoucí práce:** PhDr. Jan Hubert

---

**Téma a zaměření práce:**

Diplomová práce je věnována efektivní komunikaci v krizových situacích, konkrétně komunikaci policistů s občany v komunikačně náročných situacích. Jde o téma trvale aktuální a velmi významné. Práce se jím zabývá jak v rovině teoretické, tak i praktické.

**Rozsah práce:**

Rozsah práce cca 140 stran textu výrazně překračuje požadavek na rozsah DP.

**Struktura práce:**

Práce je rozsáhlejší, než bývá běžné, i počtem kapitol. Vedle úvodu a závěru je tvořena celkem deseti velkými kapitolami, z nichž desátá je věnována empirickému šetření. V přílohách jsou zařazeny dotazník a otázky polostrukturovaného rozhovoru, které studentka použila při svém výzkumném šetření.

**Cíl práce:**

V úvodu studentka píše, že záměrem práce je seznámit čtenáře s problematikou efektivní komunikace v krizových situacích specifického prostředí Policie České republiky. Hlavním cílem je zmapovat připravenost policistů na efektivní komunikaci v krizové situaci a na základě výsledků výzkumného šetření navrhnout opatření, díky nimž by se zvýšila efektivita krizové komunikace.

**Teorie:**

V teoretické části práce široce pojednává o komunikaci, jejich podobách, o krizové komunikaci, postoji naší společnosti k Policii ČR, o komunikačně náročných situacích v policejní činnosti, o komunikaci policista - občan, o typologii konfliktních (problémových) jedinců, vyrovnávání se s komunikačně náročnými situacemi, a o profesní etice Policie ČR. Autorka DP správně uvádí, že komunikačně náročnými situacemi v policejní činnosti není jen jednání s konfliktními osobami, ale i s osobami demonstrujícími úmysl sebevraždy, oběťmi trestné činnosti, pozůstalými po obětech nehod, vražd či sebevražd atd. Ačkoliv by se mohlo zdát, že některá témata pojednává zbytečně podrobně, jsou však vždy vztažena k policejní činnosti.

**Formální, jazyková a stylistická úroveň práce:**

Text splňuje formální, jazykovou i stylistickou úroveň požadavky na závěrečnou práci.

### **Práce s literaturou:**

Studentka čerpala informace, vědomosti a znalosti z cca 60 tištěných i elektronických zdrojů. Odkazy u citací a parafrází používá ve shodě s normou. Podle antiplagiátorské kontroly vykazuje hodnocená DP celkovou shodu s jinými pracemi 28%. Nejvyšší shoda s jednotlivou prací činí 8,4% (práce autorů I. Matouškové a J. Spurného z Policejní akademie ČR). Studentka zdroje, ze kterých čerpala, v práci uvádí.

### **Empirická část práce:**

Ve výzkumném šetření používá studentka kvantitativní i kvalitativní metodu. Dotazníkové šetření uskutečnila u vzorku 248 příslušníků (mužů) pořádkové policie. Zajímavým prvkem dotazníku jsou modelové situace, ke kterým se mají respondenti vyjádřit, jak by je řešili. Kvantitativním výzkumem studentka ověřuje platnost 4 hypotéz. Kvalitativní metodu představovaly polostrukturované rozhovory s pěti policejními instruktory služební přípravy. Hlavní výzkumná otázka, specifikovaná ve čtyřech DVO, se týká toho, jak informanti hodnotí úroveň komunikačních dovedností policistů v krizových situacích. Dá se říci, že výsledky kvantitativního i kvalitativního výzkumného šetření vzájemně odpovídají. Jde o skutečnosti, o kterých se v policii dlouhodobě hovoří. Práce je potvrzuje empirickým šetřením.

### **Využitelnost práce pro praxi:**

V závěru práce studentka formulovala několik praktických doporučení, jak stávající úroveň komunikačních dovedností policistů v náročných situacích zlepšit.

### **Celkové hodnocení:**

Studentka splnil cíl, který si dala v úvodu.

### **Témata k diskusi:**

Informanti považují strážníky městské policie za komunikačně obratnější než příslušníky státní policie. Jde o místní specifikum, nebo obecný trend? Čím to vysvětlují?

### **Výsledné hodnocení:**

Navrhuji hodnocení:

V Hradci Králové 17. 5. 2023

PhDr. Jan Hubert